

Lisa 2

KINNITATUD

Eesti Töötukassa juhatuse

13 veebruar 2020

otsusega nr 21

**Kogemusnõustamise koostöö põhimõtted**

Kogemusnõustamine on sarnase puude või tervisehäirega isikute vahel toimuv teadmiste ja kogemuste vahetus ning nõustamine eesmärgiga toetada puude või tervisehäirega toimetulekut, suurendada motivatsiooni ja enesekindlust ning valmistada ette tööotsinguteks ja tööeluks.

Kogemusnõustamise sihtgrupiks on vähenenud töövõimega isikud[[1]](#footnote-1), kes on registreeritud töötud (sh õppivad töötud) või koondamisteatega tööotsijad või õppivad tööotsijad, ning töötajad[[2]](#footnote-2).

Töötukassa koostööpartneriks saab olla juriidiline isik, kes on valmis pakkuma kogemusnõustamist ja kes vastab koostööpõhimõtetes toodud tingimustele.

**Töötukassa ja kogemusnõustamise osutajate koostöö aluseks on alljärgnevad koostööpõhimõtted, mis reguleerivad teenuse osutamise protsessi ja korraldust.**

1. **Avalduse esitamine ja koostöö otsustamine**
	1. Teenuse osutaja esitab töötukassale vormikohase avalduse kogemusnõustamise osutamiseks. Digitaalselt allkirjastatud avaldus tuleb saata e-posti aadressile rehabilitatsioon@tootukassa.ee.
	2. Teenuse osutaja lisab koostöö avaldusele kontakttelefoni ja e-posti aadressi klientide teenusele registreerimiseks. Registreerimise võimalus ja info kättesaadavus peab olema tagatud igal tööpäeval 8.00 -17.00.
	3. Teenuse osutaja kirjeldab avalduses sihtrühma, kellele ta teenust osutab.
	4. Teenuse osutaja esitab avaldusel kogemusnõustajate nimed.
		1. Kõik avalduses nimetatud kogemusnõustajad peavad olema registreeritud majandustegevuse registris kogemusnõustajana rehabilitatsioonimeeskonna liikena või olema Kogemusnõustajate Koja tunnustatud kogemusnõustaja ja kantud Kogemusnõustajate Koja registrisse. Teenuse osutaja märgib avaldusele, millisesse registrisse on kogemusnõustaja kantud.
		2. Kõigil avalduses nimetatud kogemusnõustajatel peab olema avalduse esitamise kuupäeval vähemalt 180-kalendripäevane töötamise kogemus viimase nelja aasta jooksul. Töökogemuse ajalise kattumise puhul arvestatakse kattuvaid kogemusi ühekordselt. Töökogemust kontrollib töötukassa vormikohase avalduse alusel.
	5. Teenuse osutaja esitab koostöö avaldusel nõustamise läbiviimise aadressid ja kinnituse, et nõustamisruumid vastavad koostööpõhimõtetes sätestatule.
	6. Teenuse osutaja esitab koostöö avaldusel kogemusnõustamise tunnihinda. Kogemusnõustamise tunnihind võib olla maksimaalselt 40 eurot. Juhul kui teenuse osutaja on käibemaksukohuslane, sisaldub käibemaks tunnihinnas.
	7. Eesti Töötukassa juhatus otsustab teenuse osutajate kvalifitseerimise ja koostööpartnerite nimekirja kandmise, millest teavitatakse teenuse osutajaid e-postiga. Juhul, kui teenuse osutaja ükski kogemusnõustaja ei vasta eespool kirjeldatud tingimustele, jäetakse teenuse osutaja kvalifitseerimata. Kui teenuse osutaja osad kogemusnõustajad vastavad tingimustele ning osad ei vasta, kvalifitseeritakse teenuse osutaja ning talle teatakse, milliste kogemusnõustajatega ta tohib teenust osutada.
	8. Töötukassa jätab kvalifitseerimata teenuse osutaja, kellega töötukassa on varasemalt lõpetanud koostöö olulise rikkumise, valeandmete esitamise vm teenuse osutajast tulenevalt põhjusel.
	9. Töötukassa avaldab teenuse osutajate nimekirja [www.tootukassa.ee](http://www.tootukassa.ee).
2. **Koostöö üldsätted**
	1. Töötukassal on õigus koostööpõhimõtteid muuta, muudatustest teavitatakse teenuse osutajaid e-postiga.
	2. Töötukassal on õigus igal ajal kontrollida koostööpõhimõtete täitmist, tutvuda teenuse korralduse ja isikuandmete töötlemisega, sh teostada paikvaatlust, kaasata eksperte, küsitleda klienti ja kliendi võrgustikuliikmeid, teenuse osutaja esindajat ja tema meeskonnaliikmeid. Kontrolli käigus on töötukassal õigus teha fotosid, filme, heli- või videosalvestisi või muid teabetalletusi, kui see on asjaolude fikseerimiseks vajalik. Töötukassa ei vii läbi kontrolli ruumides, kus sel hetkel toimub teenuse osutamine kliendile.
	3. Nimekirja kantud teenuse osutajatele saadab töötukassa e-postiga töötukassa maakondlike osakondade kontaktisikute (edaspidi töötukassa kontaktisik) andmed, kogemusnõustamise registreerimisteate, kokkuvõtte ja osavõtulehtede vormid ning väljastab teenuse Euroopa Liidu Euroopa Sotsiaalfondist kaasrahastamise kohta plakati, millega tuleb tähistada teenuse osutamise ruum või teenuse osutaja kontor.
	4. Teenuse osutaja teavitab töötukassat enda kontaktisiku vahetumisest 3 tööpäeva jooksul, saates e-kirja koos uue kontaktisiku andmetega aadressile rehabilitatsioon@tootukassa.ee.
	5. Teenuse osutamisega seotud dokumente ja informatiivse sisuga teavitusi edastatakse teenuse osutaja ja töötukassa kontaktisiku vahel e-posti või posti teel. Töötukassa ja teenuse osutaja vaheline suhtlus- ja dokumentide koostamise keel on eesti keel.
	6. Teenuse osutaja tagab, et kliendiga vahetult tegelevad spetsialistid suhtlevad kliendiga vastavalt vajadusele nii eesti kui ka vene keeles ladusalt ja kliendi jaoks arusaadavalt, sh selgitavad arusaadavalt teenuse sisu ja selle osutamisega seotud protseduure.
	7. Teenuse osutajal on õigus kasutada enda koostatud dokumendivorme (registreerimisteade, osavõtulehed, kokkuvõte) tingimusel, et dokumendivormides on olemas nõuetekohane ESF logo ning kõik samad andmeväljad ja teavitused, mis on töötukassa vastavates vormides.
	8. Teenusega seotud dokumentidele kantakse klientide isikuandmed järgmiselt:
		1. Registreerimisteates ja registreerimisteate vastuses (kinnituskiri või keelduv teade) on märgitud kliendi nimi, isikukood ja/või kliendikaardi number.
		2. Osavõtulehtedel on märgitud kliendi nimi ja kliendikaardi number.
		3. Arvel on märgitud kliendi nimi ja/või kliendikaardi number ja kinnituskirja number.
		4. Muudes teenusega seotud dokumentides (sh kokkuvõttes, lisatundide taotluses) märgitakse üksnes kliendi kliendikaardi number. Nimetatud dokumentide sisutekstis ega faili nimetustes ei kasutata kliendi ees- ja perekonnanime, isikukoodi vm isiku tuvastamist võimaldavaid tunnuseid. Erandina võib dokumentide sisutekstis kasutada kliendi eesnime või initsiaale.
	9. Teenuse osutaja tagab kogemusnõustamise kvaliteedi kogu teenuse osutamise protsessi vältel.
	10. Teenuse osutaja võib lisada täiendavaid kogemusnõustajaid oma meeskonda koostöö toimumise ajal. Kogemusnõustajad peavad vastama koostöö põhimõtetes sätestatud nõuetele. Teenuse osutaja esitab vastavasisulise digitaalselt allkirjastatud avalduse aadressile rehabilitatsioon@tootukassa.ee.
	11. Teenuse osutaja võib muuta või lisada täiendavaid nõustamise läbiviimise aadresse. Uued nõustamise läbiviimise kohad peavad vastama koostöö põhimõtetes sätestatud nõuetele. Teenuse osutaja esitab aadressile rehabilitatsioon@tootukassa.ee vastavasisulise teatise koos uue nõustamise läbiviimise aadressiga.
3. **Kogemusnõustajate supervisioon**

3.1. Tulenevalt teenuse spetsiifikast on üheks oluliseks osaks teenuse kvaliteedi tagamisel, et kogemusnõustajatel peab olema võimalik süstemaatiliselt kogu teenuseosutamise vältel saada tuge ja nõu supervisiooni näol.

3.2. Supervisiooni all mõistab töötukassa süstemaatilist ja professionaalset nõustamisprotsessi psühholoogia, sotsiaaltöö, pedagoogika, teoloogia või meditsiinialase kõrgharidusega isiku ja kogemusnõustamist osutava nõustaja vahel. Protsessi raames arutatakse mh kogemusnõustamise käigus tekkivate situatsioonide sh kogemusnõustamist takistavate probleemide või takistuste ja nende lahendamise viiside üle. Supervisiooni eesmärk on ennetada kogemusnõustaja läbipõlemist, negatiivsete emotsioonide teket ning leida lahendusi olukordadele, mis võivad kogemusnõustamisel tekkida ja mille lahendamiseks vajab kogemusnõustaja professionaali abi ja tuge. Supervisiooni eesmärk on mh nõustaja tööressursi taastamine ning nõustaja üldine professionaalne areng.

3.3. Supervisioon võib toimuda nii individuaalselt kui rühmas ning vastavalt vajadusele, kuid mitte vähem kui üks kord kvartali (3 kuu) jooksul.

3.4. Töötukassal on õigus koostöö ajal kontrollida supervisiooni nõuetekohast toimumist (teenuse osutaja peab olema suuteline tõendama protsessi toimumist) vastavalt nõutule. Töötukassal on õigus supervisiooni toimumise kontrollimiseks pöörduda igal ajahetkel koostöö avalduses nimetatud või hiljem lisatud kogemusnõustajate poole.

1. **Nõuded teenuse toimumise kohale**
	1. Teenuse osutaja tagab nõustamise privaatses ja sobiliku sisustusega nõustamisruumis. Nõustamisruumis on vähemalt toolid kliendile ja nõustajale ning laud märkmete tegemiseks. Nõustamisruumil on välisvaatega aken, piisav valgustus ja õhutamisvõimalus. Nõustamisruum peab olema uksega suletav (ei tohi olla läbikäidav) ning kõrvaliste isikute viibimine nõustamisruumis on keelatud.
	2. Töötukassa kontaktisiku, kliendi ja teenuse osutaja omavahelisel eelneval kokkuleppel võib nõustamine toimuda ka muus kohas.
	3. Kliendile peab pakkuma tasuta joogivett ning tagama tasuta kätepesu ja tualettruumi kasutamise võimalus.
	4. Teenuse osutamise koht peab vastama töökeskkonnale esitatavatele töötervishoiu ja tööohutuse seaduses sätestatud töötervishoiu ja –ohutuse nõuetele.
	5. Teenuse osutaja peab tagama, et liikumispuudega kliendil on võimalik nõustamisteenusel osaleda.
	6. Töötukassal on õigus igal ajal kontrollida ruumide sobivust teenuse läbiviimiseks. Juhul, kui teenuse osutamise koht või ruumid ei sobi teenuse läbiviimiseks, võib töötukassa anda teenuse osutajale aega 30 päeva teenuse osutamise koha ja/või ruumide täiendamiseks või vahetamiseks. Juhul kui teenuse osutaja ei kõrvalda olemasolevas kohas/ruumis puudusi või uus teenuse osutamise koht või ruumid ei vasta koostöö põhimõtetes sätestatud nõuetele või teenuse osutaja ei vaheta nõuetele mittevastavat teenuse osutamise kohta või ruume, lõpetatakse koostöö.
2. **Nõuded teenuse sisule**
	1. Kogemusnõustamine hõlmab sarnase kogemusega inimeste vahel toimuvat teadmiste ning kogemuste vahetust ja nõustamist ning kogemuslikku emotsionaalse, sotsiaalse ja praktilise toe pakkumist. Kogemusnõustaja jagab oma teadmisi ja kogemusi, mis aitasid ja/või aitavad temal puude või tervisehäirega toime tulla.
	2. Teenuse osutaja tagab, et klienti nõustab see nõustaja, kelle tervisehäire on sama või võimalikult sarnane kliendi tervisehäirega.
	3. Kogemusnõustamine on suunatud võimaluste ja lahenduste leidmisele ja inimese suutlikkuse tugevdamisele korraldada oma elu võimalikult iseseisvalt. Kogemusnõustaja toetab nõustamise ja oma kogemusega teenusel olevaid inimesi.
	4. Kogemusnõustaja nõustab klienti terviseprobleemiga toimetulemiseks ning räägib, milline on elu konkreetse terviseprobleemiga ning kuidas sellega kohaneda.
	5. Kogemusnõustaja jagab praktilisi nõuandeid terviseprobleemiga toimetulekuks, igapäevaeluga hakkamasaamiseks.
	6. Kogemusnõustaja jagab kliendiga oma töötamise kogemust, julgustab ja motiveerib klienti tööd otsima või töötamist jätkama.
	7. Kogemusnõustamist osutatakse individuaalselt.
	8. Vajadusel sisaldab kogemusnõustamine ka kliendi pereliikmete ja/või tööandja nõustamist, abivahendialast nõustamist, sobivate abivahendite soovitamist ning abivahendite kasutama õpetamist. Kliendi pereliikmete ja tööandja nõustamine on lubatud üksnes kliendi juuresolekul.
3. **Kogemusnõustamisega alustamine**
	1. Kliendi kogemusnõustamise vajaduse selgitab välja töötukassa. Teenuse osutaja võib kliendile soovitada kogemusnõustamist, kuid teenuse osutajal ei ole lubatud anda kliendile lubadusi töötukassa poolt teenuse võimaldamise ja selle eest tasumise kohta.
	2. Klient valib teenuse saamiseks talle sobiva teenuse osutaja töötukassa koostööpartnerite nimekirjast.
	3. Klient võtab väljavalitud teenuse osutajaga ühendust ja registreerib end teenusele pärast töötukassapoolset teenusele suunamist, teavitades teenuse osutajat, et ta on töötukassa klient (sh ees- ja perekonnanimi, kliendikaardi number töötukassas, töötukassa vastav osakond, kus ta on käinud kogemusnõustamise vajaduse hindamisel).
		1. Klient ja teenuse osutaja lepivad kokku nõustamise alguse kuupäeva, mis märgitakse registreerimisteatele. Nõustamise alguse kuupäev ei tohi hiljem kui kahe nädala jooksul kliendi registreerimist teenusele.
		2. Teenuse osutaja saadab töötukassa kontaktisiku e-postile 3 tööpäeva jooksul registreerimisteate, andes teada teenusele registreerunud kliendist.
		3. Juhul kui ei ole võimalik teenuse osutamisega alustada vastavalt punktis 6.3.1 sätestatud tingimustele, teavitab teenuse osutaja sellest töötukassa kontaktisikut hiljemalt 3 tööpäeva jooksul asjaoludest teada saamisest ja taotleb teenuse alguse tähtaja pikendamist. Pikendamise tähtaeg ei tohi olla pikem kui 1 kalendrikuu.
	4. Kui teenuse osutajal ei ole võimalik kliendile tema puudest või terviseseisundist tulenevalt vajalikku nõustamist osutada või teenuse osutaja ei suuda tagada vajadusel teenuse osutamist vene keeles, siis nõustamise alguse kuupäeva kliendiga kokku ei lepita ja registreerimisteadet töötukassale ei saadeta. Teenuse osutaja soovitab kliendil pöörduda töötukassa juhtumikorraldaja poole sobiva teenuse osutaja leidmiseks.
	5. Töötukassa kontrollib, kas registreerimisteates märgitud teenuse osutaja osutab teenust, mis vastab kokkulepitud teenuse vajadusele ja eesmärgile.
		1. Kui vastab, siis saadab töötukassa 3 tööpäeva jooksul teenuse osutajale e-postiga kinnituskirja, et teenuse osutamist võib alustada. Kinnituskirjas märgitakse, mitu tundi teenust saab osutada kliendile ja millistel tingimustel töötukassa tasub kliendile osutatava teenuse eest.
		2. Juhul kui teenuse osutaja pakutav teenus ei vasta töötukassa poolt väljaselgitatud kliendi vajadusele või eesmärgile, saadab töötukassa teenuse osutajale keelduva teate.
	6. Kui teenuse osutajal ei ole võimalik lähima aja jooksul uusi kliente teenusele registreerida kogemusnõustamisel osalevate klientide suure arvu tõttu, teavitab ta sellest viivitamatult töötukassat, saates põhjendatud e-kirja aadressile rehabilitatsioon@tootukassa.ee ning toob välja, millal ta on valmis kliente teenusele registreerima. Periood, millal teenuse osutaja uusi kliente teenusele ei registreeri, saab olla kokku maksimaalselt 3 kuud ühe kalendriaasta jooksul (perioodid summeeritult). Töötukassa avaldab oma veebilehel kuupäeva, millal teenuse osutaja on valmis uusi kliente teenusele registreerima.
4. **Koostöö teenuse osutamise ajal**
	1. Eelneval kokkuleppel töötukassa kontaktisikuga ja lähtudes kliendi terviseseisundist või puudest tingitud liikumistakistusest, erivajadusest või muul põhjendatud juhul (nt kliendi elukoha kaugus teenuse osutamise asukohast) võib teenust osutada kaugnõustamisena (telefoni või audio- või videokonverentsi vahendusel). Kaugnõustamine eristatakse osavõtulehel tehes vastav märge aadressi lahtris.
	2. Teenuse osutamise käigus vastutab teenuse osutaja osavõtulehe korrektse täitmise eest.
	3. Enne kliendi poolt osavõtulehe allkirjastamist märgib teenuse osutaja osavõtulehele teenusel osalemise kuupäevad, teenuse mahu akadeemilistes tundides ja vormi (kui see toimus kaugnõustamise vormis telefoni, videokonverentsi vm teel). Teenuse maht akadeemilistes tundides märgitakse poole tunni täpsusega, vajadusel kasutatakse ümardamist vastavalt matemaatika reeglitele[[3]](#footnote-3).
	4. Juhul, kui teenust osutatakse tavapärasest erinevas asukohas (nt kliendi elukohas, õppeasutuses, töökohas, hoolekande teenusel, teenuse osutaja muus asutusüksuses vm asukohas), märgitakse osavõtulehel teenuse osutamise tegelik aadress.
	5. Klient võib osavõtulehe allkirjastada ka digitaalselt möödunud kuu kohta korraga.
	6. Teenuse osutajal on keelatud võtta kliendilt allkirju osavõtuleh(ted)ele enne kliendi tegelikku teenusel osalemist. Kui selline asjaolu selgub, siis töötukassa ei tasu nimetatud teenuse eest.
	7. Kliendi ja teenuse osutaja poolt allkirjastatud osavõtuleht esitatakse töötukassa kontaktisikule iga kalendrikuu 5. kuupäevaks teenuse osutamisele eelnenud kuu kohta. Digitaalselt allkirjastatud osavõtuleht edastatakse töötukassa kontaktisiku e-postile, omakäeliselt allkirjastatud osavõtuleht edastatakse posti teel asjaomasesse töötukassa maakondlikku osakonda. Osavõtulehe esitamine iga kuu on oluline, et töötukassa saaks kliendile arvestada selle alusel sõidu- ja majutustoetust.
	8. Kui klient puudub ilma ette teavitamata teenuselt, on teenuse osutajal kohustus võtta koheselt kliendiga ühendust ja välja selgitada, miks klient teenusel ei osale. Kui teenuse osutaja ei saa kliendiga kontakti ning pole kliendiga uut teenuse toimumisaega kokku leppinud, siis on teenuse osutaja kohustatud 3 tööpäeva jooksul kliendi puudumisest arvates teavitama töötukassa kontaktisikut e-kirjaga.
	9. Kui ilmneb vajadus alustada või lõpetada teenuse osutamine enne või pärast kinnituskirjas märgitud perioodi, esitab teenuse osutaja hiljemalt 3 tööpäeva jooksul enne teenuse alustamist või lõpetamist e-kirja koos vastava põhjendusega töötukassa kontaktisikule. Töötukassa hindab esitatud põhjendust ning vajadusel koostab kinnituskirja muudatuse ja edastab selle teenuse osutajale e-postiga või selgitab, miks ei ole võimalik kinnituskirja muuta, hiljemalt 3 tööpäeva jooksul.
	10. 7 tööpäeva jooksul pärast kliendi viimast teenusel osalemist koostab teenuse osutaja kogemusnõustamise kokkuvõtte vastavalt töötukassa antud vormile ning saadab selle digitaalselt allkirjastatuna e-postiga töötukassa kontaktisikule.
	11. Kui teenus katkestatakse või lõpeb ennetähtaegselt, siis esitab teenuse osutaja eelnevas punktis nimetatud teenuse kokkuvõtte esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 7 tööpäeva jooksul teenuse katkestamisest või ennetähtaegsest lõppemisest teada saamisest.
5. **Kogemusnõustamise maksumus ja arve tasumine**
	1. Teenuse tunnihind sisaldab otsest klienditööd (arvestuslikult 45 minutit tunnis) ja teenusega seotud kaudseid kulusid. Kaudsed kulud sisalduvad teenuse tunnihinnas (st nende eest ei esitata eraldi arvet) ja nendeks kuludeks on muuhulgas:
		1. teenuse osutamisega seotud eel- ja järeltöö (sh dokumenteerimine);
		2. kogemusnõustamise kokkuvõtte koostamine;
		3. vajaduse korral lisatundide taotluse koostamine;
		4. supervisiooni läbimise kulud.
	2. Teenuse maksimaalne maht kalendriaastas on üldjuhul kuni 10 akadeemilist tundi. Töötukassa tasub ühe kliendi teenuse eest kinnituskirjas märgitud summas kinnituskirjas märgitud tundide arvu eest. Töötukassa ei hüvita teenuse maksumust, mis ületab kinnituskirjas märgitud summat või tundide arvu.
		1. Põhjendatud juhul, kui isikul on puudest või tervisehäirest tingitult suurem kogemusnõustamise vajadus, võib teenuse kulu hüvitada suuremas ulatuses, lähtuvalt puudest või tervisehäirest tingitud kogemusnõustamise vajaduse kulu mõistlikkusest. Suuremas ulatuses teenuse hüvitamiseks esitab teenuse osutaja enne mahu ületamist töötukassa kontaktisikule vabas vormis avalduse, kus kirjeldab, millest on täiendav nõustamise maht tingitud ning mitu täiendavat tundi vajab klient. Teenuse mahu suurendamise otsustab töötukassa.
	3. Arve koostamise aluseks on osavõtulehele märgitud kogemusnõustamise tundide arv.
	4. Iga kliendi kohta esitatakse eraldi e-arve. Arvele märgitakse:
		1. kliendi nimi ja/või kliendikaardi number ning kinnituskirja number;
		2. periood, mille eest arve esitatakse ning kogemusnõustamise tundide arv ja hind.
	5. Teenuse osutaja esitab e-arve toimunud teenuse eest hiljemalt iga teenuse toimumise kuule järgneva kalendrikuu 5. kuupäevaks.
	6. Töötukassa tasub teenuse osutajale teenuse eest nõuetekohaselt täidetud osavõtulehe ja arve alusel 30 päeva jooksul alates nimetatud dokumentide saamisest. Töötukassa ei teosta ettemakseid.
	7. Kokkulepitud, kuid sõltumata põhjusest toimumata jäänud teenuse eest töötukassa teenuse osutajale ei maksa.
	8. Kokku leppimata teenuste või kokku lepitud, kuid ületatud teenuse mahu eest töötukassa teenuse osutajale ei maksa. Vajadusel esitab teenuse osutaja parandatud andmetega arve.
	9. Teenuse osutajal on õigus muuta teenuse tunnihinda, teavitades sellest töötukassat e-posti teel. Vastava teatise saadab teenuse osutaja aadressile rehabilitatsioon@tootukassa.ee koos uue tunnihinnaga. Muudetud tunnihind ei kehti varem koostatud kinnituskirjade kohta.
6. **Isikuandmete töötlemine, vastutavad ja volitatud töötlejad**
	1. Teenuse osutaja on isikuandmete kaitse üldmääruse art 4 p 8 ja art 28 kohaselt volitatud töötleja ja töötleb kliendi isikuandmeid töötukassa nimel järgmiste isikuandmete ja tegevuste osas:
		1. koostöö põhimõtetes nimetatud kohustuste täitmiseks kinnituskirjas ja teenuse osutamise käigus saadud isikuandmeid, sh eriliigilisi isikuandmeid mahus, mis ei välju põhimõtetes kirjeldatust,
		2. kliendi teenusel osalemise üle arvestuse pidamine koostöö põhimõtetes sätestatud viisil, sh osavõtulehtede täitmine ja osavõtulehtede töötukassale edastamine ning arvetel kliendi isikuandmete kajastamine,
		3. koostöö põhimõtetes nimetatud kokkuvõtte koostamine ja töötukassale edastamine,
		4. teenuse osutamise käigus kliendi kohta teada saadud andmed ulatuses, mis on vajalikud kokkuvõtte koostamiseks,
		5. teenuse osutamisega seotud eeltööd ning järeltööd ulatuses, mis on vajalikud teenuse osutamiseks või kokkuvõtte koostamiseks või isikuandmete töötlemise lepingus toodud muude kohustuste täitmiseks.
	2. Teenuse osutaja on punktis 9.1 nimetamata isikuandmete ja tegevuste osas vastutav töötleja isikuandmete kaitse üldmääruse art 4 p 7 tähenduses ja määrab ise nende andmete töötlemise eesmärgi ja vahendid. Muuhulgas on teenuse osutaja isikuandmete vastutav töötleja järgmiste isikuandmete ja tegevuste osas:
		1. igasugune isikuandmete töötlemine, sh registreerimisteate edastamine, enne töötukassa kinnituskirja väljastamist,
		2. kliendi kohta kogutud isikuandmed, mis ei ole vajalikud teenuse osutamiseks (va kui need andmed on saadud töötukassalt), isikuandmete töötlemine töötukassaga kokku leppimata teenuse osutamisel või kokku lepitud teenuse mahu ületamisel,
		3. teenuse osutamise detailsed kokkuvõtted ja märkmed, nt detailsed kirjeldused kliendi poolt räägitu kohta jmt, mis ületab töötukassa edastatud kokkuvõtte vormis küsitud andmete detailsust,
		4. õigusaktides sätestatud juhul isikuandmete töötlemine pikemalt kui isikuandmete töötlemise lepingus on sätestatud,
		5. isikuandmete töötlemine koostööpõhimõtetes nimetamata eesmärgil (lubatud üksnes kliendi nõusolekul või muu vastava töötlemise õigusliku aluse olemasolul).
	3. Isikuandmete töötlemisel peab teenuse osutaja järgima isikuandmete kaitse seadust ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses (EL) 2016/679 füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise ning direktiivi 95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta (isikuandmete kaitse üldmäärus) sätestatud nõudeid. Isikuandmete töötlemisel volitatud töötlejana töötukassa nimel vastavalt punktile 9.1 kohustub teenuse osutaja lisaks järgima temaga sõlmitud isikuandmete töötlemise lepingut.
	4. Muuhulgas peab teenuse osutaja isikuandmete töötlemisel järgima, et isikuandmeid töödeldakse seaduslikult ja õiglaselt ning tagama isikuandmete kaitse ja konfidentsiaalsuse; isikuandmeid kogutakse täpselt ja selgelt kindlaksmääratud õiguspärastel eesmärkidel ning neid ei töödelda viisil, mis on nende eesmärkidega vastuolus; isikuandmeid töödeldakse viisil, mis tagab nende turvalisuse, sealhulgas kaitseb loata või ebaseadusliku töötlemise eest ning juhusliku kadumise, hävimise või kahjustumise eest.
	5. Enne teenuse algust töötukassale registreerimisteate edastamiseks peab teenuse osutaja teavitama isikut andmetest, mis registreerimisteate kaudu edastatakse töötukassale. Kliendi teavitamine võib toimuda suuliselt.
	6. Klientide isikuandmete edastamine kolmandatele isikutele, kes ei osale teenuse osutamises, ning isikuandmete kasutamine muudel eesmärkidel, kui kliendiga kokkulepitud teenuse osutamisega seotud eesmärkidel, on lubatud üksnes kliendi kirjalikul nõusolekul.
	7. Töötukassa sõlmib punktis 9.1 nimetatud juhul töötukassa nimel isikuandmete töötlemiseks teenuse osutajaga isikuandmete töötlemise lepingu, milles sätestatakse isikuandmete töötlemise sisu ja kestus, töötlemise laad ja eesmärk, isikuandmete liik ja andmesubjektide kategooriad, vastutava ja volitatud töötleja kohustused ja õigused.
	8. Teenuse osutaja on kohustatud allkirjastama ja töötukassale tagastama allkirjastatud isikuandmete töötlemise lepingu hiljemalt 2 nädala jooksul selle allkirjastamiseks saamisest.
7. **Koostöö peatamine**
	1. Töötukassal on õigus koostöö teenuse osutajaga täielikult või osaliselt peatada, kui:
		1. ilmnevad asjaolud, mis annavad töötukassale alust arvata, et teenuse osutaja tegevus on vastuolus õigusaktide või kogemusnõustamise koostöö põhimõtetega, kuni asjaolude selgumiseni;
		2. kui teenuse osutamise koht ei vasta koostöö põhimõtetele, kuni puuduste kõrvaldamiseni;
		3. kui teenuse osutaja kogemusnõustaja ei vasta koostöö põhimõtetele, kuni puuduste kõrvaldamiseni.
	2. Töötukassa teavitab teenuse osutajat koostöö peatamisest e-postiga vähemalt 3 päeva ette.
	3. Koostöö osalise peatamise puhul jätkab teenuse osutaja teenuse osutamist nendele klientidele, kelle kohta on töötukassa väljastanud kinnituskirja. Töötukassa ei väljasta uusi kinnituskirju koostöö osalise peatamise ajal.
	4. Koostöö täieliku peatamise puhul peatatakse kõik tegevused kogemusnõustamise raames. Koostöö täielikul peatamisel esitab teenuse osutaja töötukassale klientide kohta kõik dokumendid samadel tähtaegadel ja korras nagu kliendile teenuse lõpetamise korral. Kui teenuse osutaja jätkab kogemusnõustamist koostöö täieliku peatamise ajal, siis töötukassa ei tasu selle eest.
8. **Koostöö lõpetamine**
	1. Teenuse osutajal on õigus lõpetada töötukassaga koostöö igal ajal, saates digitaalselt allkirjastatud teate e-postiga aadressile info@tootukassa.ee. Koostöö lõpetamisest teatab teenuse osutaja töötukassale ette vähemalt 30 päeva.
	2. Töötukassal on õigus lõpetada teenuse osutajaga koostöö, kui:
		1. teenuse osutaja on rikkunud oluliselt või korduvalt koostöö põhimõtteid;
		2. teenuse osutajal ei ole koostöö põhimõtetele vastavaid kogemusnõustajaid;
		3. teenuse osutaja suhtes on algatatud likvideerimis- või pankrotimenetlus;
		4. teenuse osutaja on esitanud koostöö käigus valeandmeid;
		5. teenuse osutaja ei allkirjasta isikuandmete töötlemise lepingut või taganeb sellest või ütleb selle üles;
		6. töötukassa on peatanud teenuse osutajaga koostöö kokku vähemalt 5 kuuks ning teenuse osutaja ei ole vastanud töötukassa selgitustaotlustele, astunud samme tegevuse kooskõlla viimiseks õigusaktide või koostöö põhimõtetega või on takistanud töötukassat asjaolude väljaselgitamisel;
		7. muutuvad õigusaktides sätestatud nõuded teenuse osutajale ning teenuse osutaja ei vasta nendele uutele nõuetele;
		8. ilmnevad töötukassa hinnangul muud mõjuvad asjaolud koostöö lõpetamiseks, mille esinemisel ei või kõiki asjaolusid ja mõlemapoolset huvi arvestades mõistlikult nõuda koostöö jätkamist.
	3. Töötukassa teavitab teenuse osutajat koostöö lõpetamisest e-postiga.
1. Vähenenud töövõimega isik on isik,

- kellel on tuvastatud osaline töövõime või töövõime puudumine töövõimetoetuse seaduse alusel või

- kes on tunnistatud püsivalt töövõimetuks riikliku pensionikindlustuse seaduse alusel, sealhulgas kelle riiklike elatusrahade seaduse alusel määratud invaliidsusgrupp on loetud vastavaks püsivale töövõimetusele või

- kellel on määratud puue puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse alusel. [↑](#footnote-ref-1)
2. Kogemusnõustamise sihtgrupp on reguleeritud sotsiaalkaitseministri ning tervise- ja tööministri 27.03.2015 käskkirja nr 57 „Tööturuteenuste osutamine töövõimereformi sihtrühmale“ punktis 2.1.5.1.3. [↑](#footnote-ref-2)
3. Akadeemiline tund on 45 minutit ning pool tundi on 22 minutit. Näiteks 50 minutit kestnud otsese kontakti puhul märgitakse 1 tund, 100 minutit kestnud otsese kontakti puhul märgitakse 2 tundi. [↑](#footnote-ref-3)